الفصل الأول

الثقافة الرقمية والتحول الرقمي

مقدمة في الثقافة الرقمية:

يشهد العالم تحولاً رقمياً في الحياة بشكل عام، غير الكثير من المشهد الاجتماعي والثقافي والاقتصادي الحديث، وجاء ظهور فيروس كورونا ليزيد هذا المشهد انتشارا وتعميما؛ الأمر الذي دعا بأن تكون الثقافة الرقمية محور الاهتمام ومن ضمن الأولويات التي توليها المؤسسات في المجتمعات المختلفة. وذلك من أجل نشر الوعي التقني والاستخدام الأمثل لتلك التقنية في تيسير المهام والعمليات وتقديم الخدمات للمستفيدين بكل جودة وإتقان.

مقدمة في الثقافة الرقمية:

و الجدير بالذكر أن ثقافة الجيل الجديد بلغت من التعقيد إلى أن أصبحت متعددة المشارب والمفاهيم، ومتفرعة إلى أطر تحكمها عوالم افتراضية، بفعل تكنولوجيا الاتصالات الرقمية تحت مسمى صناعة الثقافة، ومن ثم تعرضت الثقافة في هذا العصر إلى تغير فانقلبت مظاهر القيم الجمعية إلى قيم فردية مع ظهور ثقافة الشباب المتأثر بأنظمة الثقافة التقنية سريعة التدفق نتيجة تنامي استخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة من قبل الأجيال الجديدة، حتى بات العالم ليس قرية صغيرة — مثلما كان يقال- وإنما غرفة صغيرة تنتشر فيه المعرفة بسرعة قياسية، وصارت فيه الممارسات الثقافية مرتبطة بالفضاء الرقمي، وهو ما يدل على حدوث تحولات شاملة للثقافة في هذا العصر الرقمي وأن العالم يشهد تزايداً لأهمية الثقافة الرقمية.

❖ تعريف الثقافة:

يعرف مصطلح الثقافة عموما على أنها مجموعة من المعتقدات والمواقف والسلوكيات التي يتمّ تكوينها ومشاركتها ضمن فئة معينة، والثقافة التي يكوّنها أيّ شخص يكون لها تأثير قوي ومهم على سلوكه.

❖ تعريف الثقافة الرقمية:

هي مصطلح يوضح آلية عمل تكنولوجيا المعلومات والإنترنت في تشكيل الطريقة التي يتفاعل بها البشر مع هذه التكنولوجيا واستخدامها في حياتهم العملية والشخصية.

إذ تشمل الثقافة الرقمية الطرق والتقنيات والوسائط الجديدة التي يمكن استخدامها لأداء المهام المطلوبة.

❖ أهداف الثقافة الرقمية:

تعتني بتدريس وتعليم كل ما يتعلق بالتكنولوجيا واستخدامها وكيفية عملها بهدف الاستفادة منها بأكثر من طريقة ملائمة من خلال:

- التعلم والتمكن من التكنولوجيا قبل استخدامها.
- التحقق من دقة وصحة المعلومات وتقييم المصادر المختلفة في الشبكة العنكبوتية.
- مشاركة المعلومات الصحيحة في مواقع التواصل الاجتماعي.
- كشف وتطوير أنماط التعلم على الشبكة العنكبوتية والتعلم عن بعد.
- توظيف معلمون للتكنولوجيا قادرون على تعليم الجيل الجديد وتنمية مهاراتهم لاستخدام التكنولوجيا الاستخدام الأمثل.

❖ فوائد الثقافة الرقمية:

الثقافة الرقمية هي شكل جديد من أشكال الثقافة، بحيث يتحول نمط الحياة إلى شكل رقمي، وهو اختصار التفاعل بين البشر والتكنولوجيا، وللثقافة الرقمية فوائد عدة في عدد من جوانب الحياة العملية، وهي:

1. التواصل الاجتماعي:

أتاحت التكنولوجيا الرقمية تبسيط عملية التنشئة الاجتماعية، فقد أتاحت للبشر التواصل مع الأصدقاء، أو العائلة، أو فريق العمل عن بعد، وظهرت تطبيقات للتواصل الاجتماعي أتاحت التواصل عبر مكالمات الفيديو، مما سهل عملية حضور المؤتمرات، والاجتماعات، وكذلك المكالمات الصوتية، وتبادل ومقاطع الفيديو.

2. زيادة فرص التعلم:

اختفى زمن الذهاب إلى المكتبة، والبحث في الكتب عن المعلومات، فقد أصبح إيجاد المعلومات والبحث عنها عبر الإنترنت أمرًا سهلًا، فقد قلل استخدام الإنترنت الجهد والوقت في البحث عن المعلومات، وكذلك سهلت الثقافة الرقمية حضور الدورات التدريبية، والتعلم، والحصول على الكتب والمجلات من الإنترنت.

3. الصناعة والمهن والخدمات:

- ❖ سهلت استخدام التكنولوجيا الرقمية عمليات الصناعة والآلات، كما في بعض المهن مثل البناء والتعدين.
- ❖ منحت البشر السلامة من العمل في المهن المحفوفة بالمخاطر، وأعطته الوقت للعمل في مجالات أخرى.
- ❖ إمكانية استخدام الإنترنت للحصول على المنتجات، وكذلك لحجز تذاكر الطيران، فوفر على الإنسان المال والتكاليف الإضافية بدون التعامل مع وسطاء للحصول على خدمات معينة.

4. تقليل التكاليف التشغيلية للشركات:

- ❖ تحسين وتسهيل عملية جمع البيانات، وأخذ المعلومات ودمجها، وتحليلها، والتواصل مع العملاء، والإنتاج، والتمويل.
- ❖ تسهل حصول العملاء الذين يقومون باستخدام التكنولوجيا الرقمية على الخدمات بشكل أفضل وأسرع، بالتالي يفتح الباب لآفاق جديدة، وتزيد من نمو العلامة التجارية.
- ❖ استدامة عمل الشركات التي تهتم بتخصيص الأدوات المناسبة للثقافة الرقمية للموظفين، ورفع مهارات التعلم الرقمي لهم، مما يدفع المؤسسة بأكملها للأمام، وتبقى الشركات مستدامة.
- ❖ زيادة الأرباح (تحقق نسبة أرباح أعلى) للشركات التي تستخدم الثقافة الرقمية، حيث جاءت نتائج الدراسة أن: 80 بالمائة من الشركات التي استخدمت الثقافة الإلكترونية زادت أرباحها بنسبة 85 بالمائة مما يعني نموًا أعلى بالإيرادات بالمقارنة مع المنافسين في نفس الخدمة.

5. الثقافة الرقمية تؤدي إلى تحسين مشاركة الموظفين :

إن استخدام الثقافة الرقمية يزيد من تفاعل وابتكار الموظفين، وأن الموظفين يشعرون بالإنتاجية أضعاف الشركات التي لا تستخدم الثقافة الرقمية مما يعود بالنفع على كل من الشركة والموظف والعميل:

- فالشركات تحقق أرباح أعلى بنسبة 26 بالمائة.
- والموظفون يحتفظون بولاء عملائهم، وقادرون على إسعاد العميل باستمرار.
- القدرة على إيجاد طرق لخفض التكاليف، مع قيمة إنتاجية أفضل.
- بقاء الموظفين مع الشركة لوقت أطول، ومروجين للشركة بشكل أكبر.

التحول الرقمي:

الرقمنة: (الانتقال من مرحلة ورق إلى كومبيوتر).

التحول الرقمي: عملية انتقال القطاعات الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها.

فوائد التحول الرقمي:

- توفير التكلفة والجهد بشكل كبير.
- تحسين وتنظيم الكفاءة التشغيلية.
- تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات.
- تقديم خدمات مبتكرة وإبداعية.
- يساعد على التوسع والانتشار في الوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور.

أهمية التحول الرقمي:

ضرورة عاجلة

استمرارية الأعمال

خدمة العملاء

احتواء التكلفة

الاستعداد للمستقبل

خلق فرص عمل

زيادة الحاجة إلى كوادر متخصصة ومؤهلة لمواكبة التطور واحتياجات المجتمع

تجربة العميل

تمكين التطور المستمر من المبيعات والتسويق إلى خدمة العملاء استجابة لمتطلبات العميل

مرونة الأعمال

بناء مؤسسة قابلة للتكيف تتمتع بهيكلية تلبي الحاجات أي تغييرات بشكل سريع

خطوات التحول الرقمي:

1- التحديد

- فهم حاجات العمل.
- تحديد دوافع التغيير.
- وضع أهداف إستراتيجية.
- الأهداف الإستراتيجية مثل:
- – الارتقاء بمستوى الخدمات للمؤسسة
- – توفير النفقات على المستفيدين.
- – تحسين كفاءة الأداء المؤسسي.
- – رفع مستوى الثقة بالحكومة.

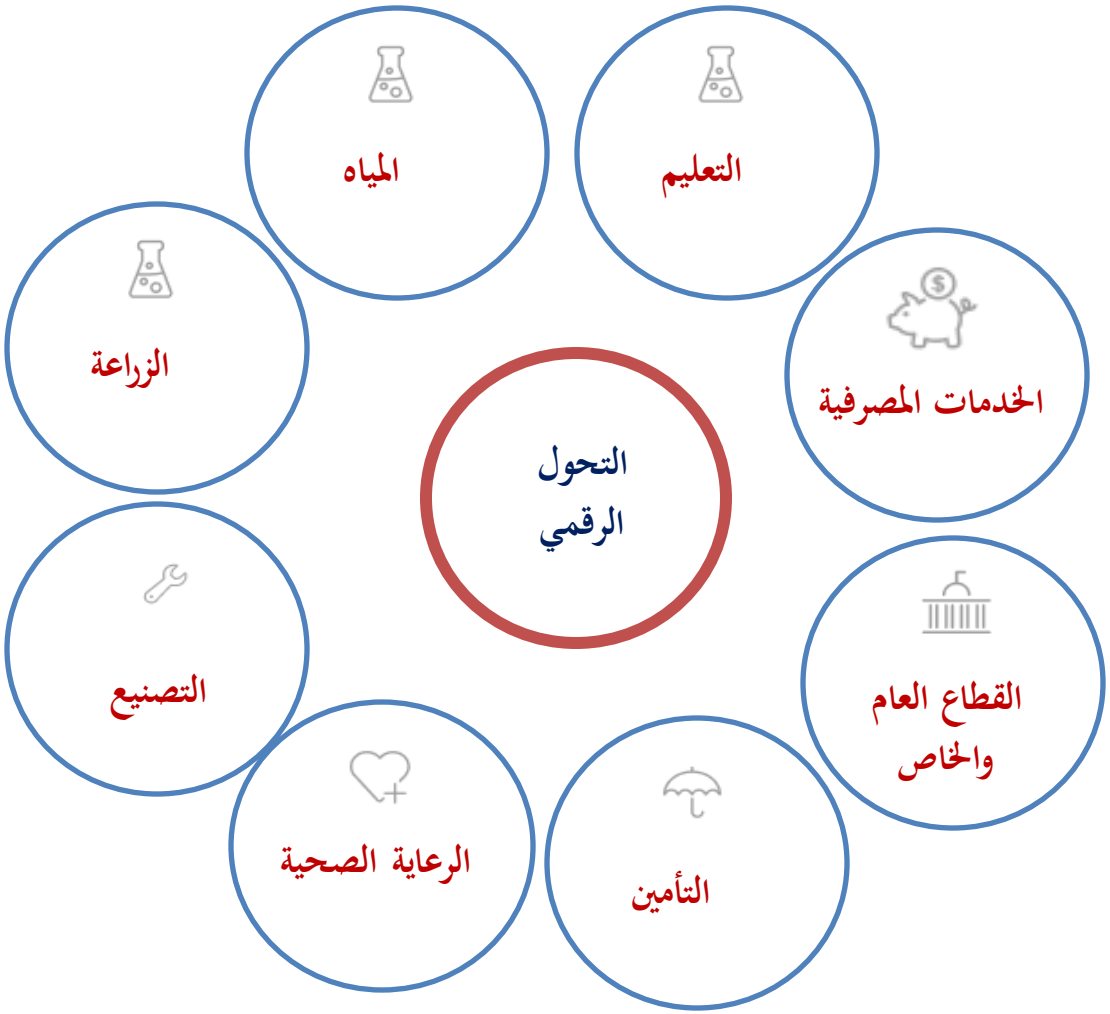
2. تخصيص المساحة للتغيير

- يعتمد مدى تكيف المؤسسة على حالتها الراهنة. (ما هو موقف الإدارة والقوى العاملة؟ ما هي البيانات والأدوات والعمليات المعتادة؟)
- ابدأ بالعنصر البشري (التحول يعتمد عليه بشكل كبير).
- ميز الحالة الراهنة.
- التمكين بالأدوات والمهارات اللازمة.

3. التحول إلى الرقمية

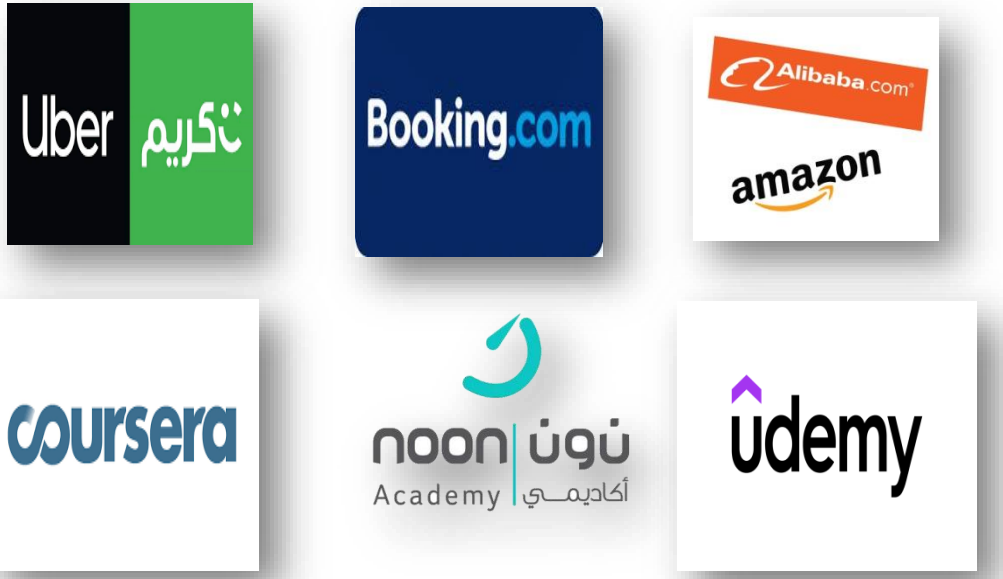
- بغض النظر عن الإستراتيجة المتبعة أو أهداف المؤسسة من التحول الرقمي، فإن إتمام العمل يحتاج إلى التكنولوجيا والبيانات التي تتناسب مع اليوم وغدا.
- تمكين الفرق وتدريبهم جيدا على استخدام البيانات بطرق جديدة.
- التركيز على تجربة العميل
- التخلص من الحواجز الرقمية

المجالات التي تتأثر بالتحول الرقمي:



شركات التحول الرقمي العالمية:

- في مجال النقل والمواصلات: شركة أوبر وشركة كريم
- في مجال السياحة والفنادق: شركة بوكينج
- في مجال التسوق الإلكتروني والشحن: أمازون وسوق وعلي بابا.
- في مجال التعليم الإلكتروني: منصة كورسيرا Courseraويودمي Udemy ونون أكاديمي Non Academyو Oreilly



شركات التحول الرقمي في الأردن:

- في مجال النقل والمواصلات: jenny جيني، Queen car كوين كار
- في مجال التسوق الإلكتروني والشحن: سوشلنجي.
- في مجال التعليم الإلكتروني: منصة إدراك.
- في مجال الحكومي: تطبيق سند وتطبيق فواتيركم وتطبيق أمان.

الزعزعة الرقمية:

الزعزعة الرقمية أو الاضطراب الرقمي: تحوّل ناتج عن ظهور تقنيات ونماذج أعمال رقمية، وتؤثر تلك التقنيات والنماذج الجديدة المبتكرة على قيمة المنتجات والخدمات الحالية (للمؤسسات التي ترفض التحول الرقمي) التي توفّرها الصناعة، ولهذا يُستخدم مصطلح "زعزعة" لأن ظهور تلك المنتجات/الخدمات والأعمال الرقمية الجديدة يسبب زعزعة في استقرار السوق الحالي، ويثير الحاجة إلى إجراء عملية إعادة تقييم.

الزعزعة الرقمية من أهم الأمثلة على التطبيقات السلبية للتحول الرقمي، التي أثرت على العديد من الشركات وأدت إلى إفلاسهم وخروجهم من السوق.

أمثلة على الزعزعة الرقمية:

1. شركة كوداك للإلكترونيات

تأسست شركة كوداك عام 1888 في الولايات المتحدة الأمريكية، تعد هي أكبر مثال للزعزعة الرقمية؛ لذا وبسبب الزعزعة الرقمية، أصبحت منتجاتها متقادمة فنياً بعد أن كانت شركة رائدة من أكبر وأشهر الشركات في مجال صناعة كاميرات التصوير.

أمثلة على الزعزعة الرقمية:

1. شركة كوداك للإلكترونيات

الخطأ الذي ارتكبته شركة كوداك:

رفضت التغير من صناعة الكاميرات التقليدية إلى صناعة الكاميرات الرقمية، لذا لم تستطع الصمود في السوق، مع ظهور منافسين جدد لها يستخدمون تقنيات حديثة مثل سوني وكانون.

كما كانت كوداك تسيطر على السوق الأمريكي بنسبة 90% ورفضت التحول من استخدام التصوير الضوئي إلى التصوير الرقمي.

كانت تستخدم أوراق تصوير وشرائط لأفلام التصوير ومواد كيميائية تستخدم لتحميض الأفلام والتي كانت غالية الثمن. وكانت عملية التحميض تستغرق من 3 إلى 4 أيام بعكس التصوير الرقمي الذي تظهر الصورة فيه لحظة التقاطها. كانت شركة كوداك قد اكتشفت تقنية التصوير الرقمي قبل 20 عام من ظهورها لكنها أبقت الأمر سري.

أمثلة على الزعزعة الرقمية:

2. شركة توماس كوك

كانت من أكبر الشركات في مجال السياحة تأسست شركة توماس كوك عام 1841 وقد كان يقدر عدد عملائها بحوالي 20 مليون عميل حول العالم، وكانت تمتلك عدد كبير جداً من المنازل والفنادق والمنتجعات في جميع دول العالم.

التصوير.

الخطأ الذي ارتكبته شركة توماس كوك:

رفض شركة توماس كوك للتحول; تراكمت الديون على الشركة؛ مما أدى إلى ظهور منافسين للشركة يعتمدون على استخدام الإنترنت مثل اكسبيديا وبوكينج.

مما أدى إلى إعلان شركة توماس كوك إفلاسها عام 2019 بعد أكثر من 170 عام من النجاح والريادة في مجال السياحة.

أمثلة على الزعزعة الرقمية:

3. شركة ياهو و شركة نوكيا

أسست شركة Yahoo لتستغل الإقبال العالمي المتزايد على الإنترنت وتصفح الويب، حيث كانت مهمة الشركة أن تقدم منصة يمكن للمستخدمين الدخول إليها والوصول إلى المحتوى المتنوع والمختلف على الإنترنت في زمن لم تكن فيه محركات البحث حقيقة بعد.

الخطأ الذي ارتكبته شركة ياهو:

1. تضييع فرصة الاستحواذ على جوجل (الشابين لاري وسيرجي كان لديهم مشروع يدعى "جوجل" طلبا من ياهوو تمويل مشروعهم "جوجل" وتكون لها حصة فيه لكن ياهوو رأت أن هذه الفكرة غير مناسبة).
2. تضييع فرصة الاستحواذ على فيس بوك (أسس مارك زوكربيرج وشركاءه الأربعة، طلبوا تمويل مشروعهم "جوجل" لكن ياهوو رأت أن هذه الفكرة غير مناسبة).
3. رفض اتفاقية الاندماج مع مايكروسوفت.

اذا عن نوكيا؟ حدث الأمر نفسه عندما عرض عليها أندي روبن تبني الأندرويد ورفضوا..

نشاط1 : قم باختيار أحد القطاعات الحكومية في الأردن مبينا خطوات التحول الرقمي التي قام بها؟

المراجع:

1. 2022 ,ع. ,كامل .*ماهي الثقافة الرقمية؟*. [online] اسلام اون لاين. Available at: <http://islamonline.net/الثقافة-الرقمية-التكنولوجيا-التعليم/> [Accessed 28 February 2022].

2. 2022 ,ا. ,ابو خميش .*فوائد الثقافة الرقمية*. [online] موضوع. Available at: <http://mawdoo3.com/فوائد_الثقافة_الرقمية> [Accessed 23 January 2022].

3. automationanywhere. 2022. *ما هو التحول الرقمي؟*. [online] Available at: <http://www.automationanywhere.com> [Accessed 28 February 2022].

4. promediaz. 2022. *الزعزعة الرقمية*. [online] Available at: <https://promediaz.com/> [Accessed 17 September 2021].